政府采购合同文本

合 同 书

项目名称：国家税务总局徐州市税务局2026年12366热线服务外包采购项目

项目编号： JSZC-320300-JSZR-G2026-0046

甲　　方：国家税务总局徐州市税务局

乙　　方：中电智恒信息科技服务有限公司

日　　期：2026年 8 月 7 日

甲方：国家税务总局徐州市税务局

乙方：中电智恒信息科技服务有限公司

合同编号：JSZC-320300-JSZR-G2026-0046001

项目编号：JSZC-320300-JSZR-G2026-0046

签订地点：江苏省徐州市

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》及国家税务总局徐州市税务局2026年12366热线服务外包采购项目的采购结果、招标文件、中标通知书及乙方的投标文件，经甲乙双方协商一致，签订本合同书。

一、合同标的物

1.1 服务总体要求

12366 热线立足为纳税人缴费人提供高效便捷优质专业化服务，依托电话、网络、移动端等多渠道开展税费咨询、税费查询、投诉受理、举报接收、意见建议接收、征纳互动服务、回访调查、办税服务、税法宣传、需求收集与分析、质检培训、知识库运维、实时监控配合、紧急问题响应、智能服务及甲方交办其他相关工作，具体详见招标文件。

乙方按采购人要求完成人员招聘、培训与日常管理，组建高质量管理团队，建立健全服务规范、绩效管理办法等制度体系，加强新技术运用和智能服务应用，持续提升税费服务水平，配合甲方优化 12366 热线管理，确保各项考核全省排名靠前。持续拓展“问办协同”服务体验，推动精细化、智能化、个性化服务转型。

乙方在本合同项下的具体工作要求详见招标文件。

1.2 甲方提供的资源

采购人提供业务管理人员，负责业务支撑及对供应商的日常运营监管与考核；提供 12366 热线系统资源、网络设备及线路、座席配套设备、办公配套设备（电脑、打印机、话机、耳麦等）及耗材，并提供位于徐州市解放北路 8 号的办公场地（3 名进驻 12345 热线所在政务服务中心场地）。

1.3 乙方负责的内容

乙方负责提供电话咨询和网络咨询服务，并以远程帮办、征纳互动等方式作为补充。项目所需的人员、现场支持、应急保障服务、办公用品及其他设备等，均由乙方提供。

1.4 服务期限

项目整体服务期限为2026年9月1日至2027年8月31日。除法律规定的不可抗力外，12366热线服务不得中断。如遇线路检修、工程割接、网络软件升级等可预见影响服务的情况，乙方须提前48小时书面通知甲方。

1.5 服务时间

12366 热线人工服务：法定工作日 9:00 至 17:30（以当地政府规定工作时间为准），午休时段安排适量人员值班，保障服务接续；派驻 12345 热线人员每日 8:00 至 21:00（含节假日），实行轮班制，提供全时段人工服务。

1.6 人员配备

（1）本项目配备服务人员不少于35名，至少包括项目驻场负责人1名、现场管理人员3名（含各类系统操作技术支撑人员）、一线座席人员31名（含进驻12345热线3名）。

（2）乙方派驻人员须同时满足以下要求：

学历：全体人员为大专及以上学历，本科人员占比不低于 50%；

专业及从业经历：财会、税收专业人员（含相关专业毕业或取得会计专业技术资格等证书者）、具有财税相关工作经验的人员占比不低于 50%；具有类似项目工作经验的人员比例不低于40%；

年龄：人员年龄45周岁以下；拥有五年以上税务相关工作经验的人员，年龄可放宽至50周岁；

岗位能力：全体在岗人员均具备跨岗位轮岗服务能力；

上岗管理：新入职人员须经甲乙双方共同测试，合格后方可上岗。

（3）乙方依法规范用工。自合同签订完成后15天内完成所有服务人员配置，并报甲方备案，否则甲方有权拒签合同。

（4）项目人员流失率不高于总人数的5%。人员离职或长期请假须提前一个月告知甲方，并在事由发生后10天内补齐替补人员。

（5）乙方应建立培训制度，开展新入职集中培训、岗前实习及日常业务提升培训，培训费用由乙方承担。

1.7 项目启动与衔接

（1）合同生效之日起人员正常上线；一周内日均人工接通率达 95%以上；一个月内各项运营指标达到考核要求。

（2）自合同签订完成后 15 天内完成人员、设备等前期准备工作，不得出现服务中断、暂停或质效下降。

1.8 服务作业规范

(1)乙方服务作业遵照《12366 纳税服务热线基本工作流程和作业标准（试行）》《国家税务总局江苏省税务局 12366 纳税服务工作规范》及总局、省局现行有效规定及后续更新的现行制度执行。

（2）乙方应积极配合省局、市局及市 12345 中心的工作要求，协助完成国家税务总局江苏省税务局、国家税务总局徐州市税务局交办的其他服务事项，保障业务工作正常运行。

1.9 风险管控

除不可抗力外，服务不得中断；因不可抗力导致服务中断的，乙方应在事件发生后 1 小时内通知甲方，并在 24 小时内提交书面说明。对应系统升级、线路检修等可预见影响服务的情形，乙方应提前 48 小时书面通知甲方。乙方不得将项目分包或转包。

1.10 其他保障

（1）乙方为本项目所有人员提供统一着装。

（2）服务期内如遇甲方办公场地搬迁，乙方应积极配合完成搬迁相关工作。

二、 合同金额

本项目整体服务期限：2026 年 9 月 1 日至 2027 年 8 月 31 日。

本合同总金额：人民币（含税价）贰佰柒拾伍万伍仟贰佰元整（¥ 2755200.00 ）。合同总价为包干价，包含乙方完成本合同及招标文件约定全部服务内容所需一切费用，甲方不再另行支付任何费用。

三、合同支付

经双方协商一致，选择以下第 方式二 种付款方式：

方式一：提交预付款保函的支付方式

（1）合同签订且收到乙方提交的预付款保函（保函金额等于预付款金额，有效期至预付款全额抵扣完毕）及合规发票后 10 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价的百分之三十（30%）即¥ ，大写：人民币 元整作为预付款。

（2）服务费每满三个月结算一次，甲方根据考核情况向乙方支付相应服务费。

（3）每次支付时，乙方须提交当期服务费书面申请单，并开具符合甲方财务要求的发票。甲方收到发票后 10 个工作日内足额支付当期服务费（遇法定节假日顺延）。

（4）后续每次支付金额＝（合同总价款*70%）÷4－当期三个月累计考核扣款（如有）－当期三个月累计违约扣款（如有）。

（5）乙方人员违反保密规定，或工作中出现严重影响甲方形象的舆情事件被通报，或严重违反管理制度和工作纪律导致被上级及地方政府部门通报，经查实的，甲方可酌情扣减当季服务费的 1%—5%。

（6）乙方服务未达到服务标准，依据终止合同细则，甲方有权终止合同，并不再支付对应季度服务费用。

方式二：不提交预付款保函的支付方式

（1）甲方在合同签订并收到发票后 10 个工作日内，向乙方支付合同总价的百分之十（10%）即¥ 275520.00 ，大写： 人民币贰拾柒万伍仟伍佰贰拾 元。

（2）服务费每满三个月结算一次，甲方根据考核情况向乙方支付相应服务费。

（3）每次支付时，乙方须提交当期服务费书面申请单，并开具符合甲方财务要求的发票。甲方收到发票后 10 个工作日内足额支付当期服务费（遇法定节假日顺延）。

（4）后续每次支付金额＝（合同总价款*90%）÷4－当期三个月累计考核扣款（如有）－当期三个月累计违约扣款（如有）。

（5）乙方人员违反保密规定，或工作中出现严重影响甲方形象的舆情事件被通报，或严重违反管理制度和工作纪律导致被上级及地方政府部门通报，经查实的，甲方可酌情扣减当季服务费的 1%—5%。

（6）乙方服务未达到服务标准，依据终止合同细则，甲方有权终止合同，并不再支付对应季度服务费用。

四、甲方的权利与义务

4.1 甲方的权利

（1）监督考核权：甲方有权对乙方的服务质量、人员配置、运营管理、信息安全等进行日常监督、检查与考核，可随时通过现场检查、查看业务记录、电话抽查、录音抽检等方式开展监督检查，乙方须予以配合。对咨询电话及征纳互动内容进行日常监控，保证服务质量达到江苏省税务局标准。检查结果作为支付服务费的依据。

（2）调整权：甲方有权根据国家税务总局、江苏省税务局的政策调整或实际工作需要，以书面形式通知乙方对服务内容、服务地点、岗位配置、服务时间、考核指标等进行合理调整，乙方须予以配合。

（3）终止合同权：乙方出现违约情形时，甲方有权单方解除合同，并不再支付对应季度及后续所有服务费用。

（4）知情权：甲方有权查阅、复制乙方与本项目相关的考勤记录、培训记录、通话录音、工单处理记录等全部原始资料，乙方须无条件配合。

4.2 甲方的义务

（1）提供业务管理人员：甲方负责提供业务管理人员，负责业务支撑及对乙方的日常运营监管与考核。

（2）提供系统与设备：甲方负责提供 12366 热线系统资源、网络设备及线路、座席配套设备、办公配套设备（电脑、打印机、话机、耳麦等）及耗材。

（3）提供办公场地：甲方负责提供位于徐州市解放北路 8 号的办公场地（其中 3 名进驻 12345 热线所在政务服务中心场地）。

（4）按时支付服务费：甲方应按本合同约定，按时足额向乙方支付服务费用。

五、乙方的权利与义务

5.1 乙方权利

（1）乙方有权依据本合同约定，按时获得服务报酬。

（2）乙方有权要求甲方提供合同约定的办公场地、系统资源及配套设备。

（3）乙方有权在甲方书面同意的前提下，对服务方案提出优化建议。

5.2 乙方义务

（1）乙方须按照招标文件规定的服务内容、人员配置、服务时间、质量标准等要求，全面履行本合同项下的各项服务工作。

（2）乙方须提前 48 小时书面通知甲方的可预见事项：线路检修、工程割接、网络软件升级等可能影响服务的情况。

（3）乙方须严格遵守甲方网络与信息安全及保密管理规定，所有人员须签订保密协议，确保不发生网络与信息安全事件和失泄密事件。

（4）乙方须接受甲方的日常监督、检查与考核，配合甲方完成上级部门交办的相关工作。

（5）乙方不得利用项目资源从事与项目无关的事项。

（6）服务期满或合同终止后，乙方须在 7 日内完成工作交接、人员撤场及资料归还。

（7）在服务期内如遇办公场地搬迁，配合甲方完成搬迁相关工作。

六、考核与违约责任

本合同项下的服务质量考核，按照招标文件执行。

七、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

八、合同的变更、解除与终止

8.1 协商变更：经双方协商一致，可书面变更本合同。

8.2 发生下列情形之一的，甲方有权书面通知乙方解除本合同，且不再支付当季度及后续所有服务费用，乙方还需赔偿甲方因此遭受的损失：

（1）发生招标文件约定的终止合同情形；

（2）乙方将项目分包或转包；

（3）发生重大安全事故、重大失泄密事件、重大不良影响及舆情的；

（4）乙方有其他严重违约行为的。

（5）乙方破产或无清偿能力的。

8.3 合同终止后的交接：合同解除或终止后，乙方须在 7 日内完成全部工作交接、人员撤场及资料归还。

九、不可抗力

9.1 本条所称不可抗力，是指双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策重大调整等。

9.2 遭受不可抗力的一方应在事件发生后 72 小时内书面通知对方，并提供相应证明。

9.3 因不可抗力导致合同无法履行的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任，但遭受不可抗力的一方应积极采取合理措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理时间内达成进一步履行的协议。

9.4 如因国家政策调整、甲方工作计划变化等原因导致本合同部分或全部服务无法继续履行的，甲方有权通知乙方解除本合同，双方按已实际履行的服务内容进行结算。

十、争议解决

双方约定，在履行合同过程中产生争议时，应通过友好协商解决，若协商不成可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十一、合同生效及其它

11.1 本合同一式 陆 份，甲方执 叁 份，乙方执 叁 份，自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

11.2 招标文件、投标文件、中标通知书均为本合同的组成部分。

11.3 合同其他未尽事宜及与采购文件有矛盾之处，以采购文件[项目编号：JSZC-320300-JSZR-G2026-0046]为准。

甲方（盖章）：

国家税务总局徐州市税务局

授权代表签字：

地址：

联系电话：

开户行：

账号：

签订时间：2026 年 8 月 7 日

乙方（盖章）：

中电智恒信息科技服务有限公司

授权代表签字：

地址：江苏省南京市秦淮区中山南路 501 号通服大厦

联系电话：025-83559195

开户行：招商银行南京城北支行

账号：125904722210108

签订时间：2026 年 8 月 7 日